

SODDISFAZIONE PER I SERIVI EROGATI NEL QUADRIENNIO 2021 – 2025

Il monitoraggio della soddisfazione dei Clienti è avvenuto tramite invio dei questionari via mail, questa scelta è stata fatta per evitare rischi di contagi dovuti alla carta. Il questionario è stato aggiornato e sono state inserite tre nuove domande che ci aiuteranno a comprendere meglio le esigenze le aspettative inesprese dell’Utente.

SODDISFAZIONE PER LA PRESTAZIONE RICEVUTA (percentuale di risposte SI)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
100%	100%	100%	99%	100%

LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE MEDICO (percentuale di risposte tra 8 e 10- buono/ottimo)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
100%	100%	98%	96%	95%

LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE TECNICO (percentuale di risposte tra 8 e 10 - buono/ottimo)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
100%	95.30%	95%	96%	96%

LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DI SEGRETERIA (percentuale di risposte tra 8 e 10- buono/ottimo)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
90.90%	95.80%	95%	97%	98%

LA DICHIARAZIONE DI VOLER RITORNARE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA (percentuale di risposte SI)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
100%	100%	100%	98%	100%

IL CONFORT DELLA SALA D’ATTESA E DELLE SALE DIAGNOSTICHE (percentuale di risposte tra 8 e 10- buono/ottimo)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
63.70%	80.90%	69%	72%	79%

IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA (PRIVACY E TUTELA DEI DIRITTI) (percentuale di risposte tra 8 e 10- buono/ottimo)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
80%	90.20%	90%	92%	97%

LA COMPrensIONE E L’ESSERE ACCOLTO NELLE PROPRIE EMOTIVITÀ (percentuale di risposte tra 8 e 10)				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
63.70%	89.10%	89%	91%	99%

RECLAMI Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
N° di prestazioni erogate: 16.898	N° di prestazioni erogate: 16.286	N° di prestazioni erogate: 16.193	N° di prestazioni erogate: 17766	N° di prestazioni erogate: 19426
N° reclami raccolti: 3	N° reclami raccolti: 0	N° reclami raccolti: 0	N° reclami raccolti: 0	N° reclami raccolti: 0
- scambio di cd o referti errati				

SICUREZZA DELL’UTENZA NEL QUADRIENNIO 2021-2025

SINISTRI				
Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
N° di prestazioni erogate: 16.898	N° di prestazioni erogate: 16.286	N° di prestazioni erogate: 16.193	N° di prestazioni erogate: 17766	N° di prestazioni erogate: 19.426
N° SINISTRI 0	N° SINISTRI 0	N° SINISTRI 1	N° SINISTRI 0	N° SINISTRI 0

EVENTI AVVERSI	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
	N° di prestazioni erogate: 16.898	N° di prestazioni erogate: 16.286	N° di prestazioni erogate: 16.193	N° di prestazioni erogate: 17766	N° di prestazioni erogate: 19426
Caduta	0	2	1	1	0
Identificazione Paziente	3	0	0	0	0
Inesattezza paziente/lato/sede	0	0	0	0	0
Infezione	0	0	0	0	0
Malfunzionamento dispositivi e apparecchiature	0	0	0	0	0
non disponibilità materiali	0	0	0	0	0
Prestazione assistenziale non conforme	0	0	0	0	0
Mancata o incompleta comunicazione	0	0	0	0	0
Procedura diagnostica (mancata / ritardata)	0	0	0	0	0
Altro	0	0	1	0	0
TOTALE	3	2	2	1	0

GRAVITA’ DEL DANNO	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
NEAR-MISS/NESSUN ESITO: Evento in fase conclusiva/ nessun danno occorso	0	2	2	1	2
ESITO MINORE: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ nessun danno occorso o danni minori che non richiedono un trattamento	3	0	0	0	0
ESITO MODERATO: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ indagini diagnostiche minori	0	0	0	0	00
ESITO TRA IL MODERATO E SIGNIFICATIVO: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ indagini diagnostiche (es. procedure radiologiche)/ necessità di trattamenti con farmaci/ intervento chirurgico/ cancellazione o posticipazione del trattamento	0	0	0	0	
ESITO SIGNIFICATIVO: Ammissione in ospedale	0	0	0	0	0
ESITO SEVERO: Disabilità permanente/ contributo al decesso	0	0	0	0	0
ESITO NON INDICATO	0	0	0	0	0

RADIOLOGIA CLINICA srl

Via Cadorna 19, 35128 Padova